

CAI  
DL20  
-1994  
L25

**LEXICON  
OF OCOL  
TERMINOLOGY AND COLLOQUIALISMS**

---

(As used in the Field of Complaints and Audits)

Jeffrey de Fourestier



CANADA

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES • COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

---

Complaints and Audits Branch



3 1761 11638349 8



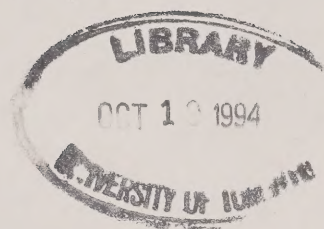
Jeffrey de Fourestier

**LEXICON OF OCOL TERMINOLOGY  
AND COLLOQUIALISMS**

(As Used in the Field of Complaints and Audits)



Complaints and Audits Branch  
Office of the Commissioner of Official Languages  
Ottawa, 1994





*First Edition, May 1994.*


This publication is not an official interpretation of the Official Languages Act. For any formal purposes, the statutory text itself should be used.

**Lexicon of OCOL Terminology and Colloquialisms:**  
**As Used in the Field of Complaints and Audits**  
Prepared by Jeffrey de Fourestier

Copyright © Minister of Supply and Services Canada 1994  
(Office of the Commissioner of Official Languages)

Printed in Canada

Cat.No. SF31-25/1994  
ISBN 0-662-60315-X



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116383498>

*"I am not yet so lost in lexicography, as to forget that words are the daughters of the earth, and that things are the sons of heaven. Language is only the instrument of science, and words are but the signs of ideas: I wish, however, that the instrument might be less apt to decay, and that signs might be permanent, like the things they denote."*

Samuel Johnson

**Introduction** In preparing any listing of terminology one is always confronted with the conundrum of what to include and what to exclude, what concepts to seek out and which to ignore. To do this, one must consider the use of the document in the general sense, who will use it and why. It should, of course, be easy to use and fulfil the set objectives. The purpose of this lexicon (dictionary if you will) is to supplement, not supplant, the glossary entitled *The Language of the Official Languages Program in the Public Service of Canada* published by the Public Service Commission (PSC). It is primarily meant for internal use. This dictionary contains terms used within the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) and is produced by the Complaints and Audits Branch (CAB).

As a basic principle in the decision as to which terms should be retained, it was decided to be inclusive rather than exclusive. Dictionaries are not needed when one knows the meaning of a term but rather when one does not. This means that acronyms and codes are included. However, terms that already appear in the PSC glossary are not included unless the definition for use within OCOL differs. The same principle applies to the preparation of definitions, being limited by the desire to remain clear and simple. Terms which may be referred to in various documentation, concerning official languages, that do not appear in this listing are to be found in the glossary prepared by the PSC. As well, a few commonly misused terms with an acceptable form are included in order to improve the quality of written documents and our understanding of them. But these have been kept to a minimum.

Entries include definitions, as well as their French equivalent, and are meant to present a standard understanding of internal OCOL terminology, expressions and codes (especially with respect to CAB and Regional Operations Branch). Where necessary, entries are cross referenced.

This document is designed to be a reference for terms and codes that may be used in OCOL documents. New employees or employees that changed positions, archivists and researchers should benefit from an understanding of the terms used within OCOL. It is my sincere hope that it proves to be useful. To again cite Samuel Johnson, "Every other author may aspire to praise; the lexicographer can only hope to escape reproach."

**Physical Layout** All terms in this dictionary are in alphanumeric order. Each proper entry is followed by a French translation in parentheses, followed in turn by a definition standardized according to the requirements of OCOL. All proper entries are bold and italics. Acronyms included appear without italics and in bold type (e.g. COL).

Any entry which is not in bold type and in capital letters (e.g. CLIENT) refers to commonly used data entry codes used within OCOL, specifically those used by the *Complaints Evaluation and Allocation Centre* (CEAC). Those codes which are the same as a proper entry appear following the proper entry. French equivalents do not accompany these codes.

**Note on this Edition** This document comprises the first edition and was completed in April, 1994. It is necessary, here to acknowledge with gratitude the help, encouragement and useful comments of the many individuals consulted in the preparation of this document.



## A

**ABNYO(F:BACTY)** Acronym. "Alberta, British Columbia, North West Territories and Yukon Office". Regional office of OCOL.

**Accepted Complaint**(F:Plainte acceptée) Administrative (internal) term used once a complaint has been deemed admissible. See also: *Admissible Complaint*.

**Acknowledgment of Receipt**(F:Accusé de réception) A letter sent to the client to acknowledge that their complaint has been registered and a file opened. It does not mean that the complaint has been deemed admissible.

**ADDRESS** [CEAC database code] Client's street address or mailing address.

**Administrative Fairness**(F:Équité administrative) The legal obligation of administrative (or procedural) fairness that applies to all public authorities, including OCOL. It includes giving adequate notice, disclosing information before decisions are made, providing an opportunity to respond, and unbiased reasoned decision making. In complaints investigations, in order to ensure procedural fairness, the Commissioner takes special steps: 1) when an individual or institution may be adversely affected by a report or recommendations; 2) when the Commissioner exercises the right to refuse a complaint (See: Section 58, OLA); 3) when the Commissioner decides not to support a complainant's allegation and ceases investigation.

**Admissibility**(F:Recevabilité) The determination that a complaint has been made in good faith and is not (as described in Section 58 (4) the OLA) trivial, frivolous, vexatious, in bad faith, does not require further action, does not involve an actual infraction, or is outside of the Commissioner's jurisdiction.

**Admissible Complaint**(F:Plainte recevable) A complaint that is deemed acceptable for further investigation (i.e. it is not rejected by the Commissioner). The fact that a complaint is deemed admissible does not mean that it is a *Substantiated Complaint*. This can only be determined by a subsequent investigation. A complaint must first be deemed admissible before a notice of intent can be issued. Also: *Accepted*

## *Complaint*

**ADPT** [CEAC database code] Code specifying the type of client. A - Association, D - Member of Parliament, P - a relative, and T - a third party.

**Anonymous Complaint**(F:Plainte anonyme) A complaint lodged by a person who chooses not to give their name or be identified.

**AO(F:BA)** Acronym. "Atlantic Office". Regional office of OCOL.

**ASSOCIATION** [CEAC database code] Name of the association that the client represents in an official capacity.

**Attachment** Gallicism. See: *Enclosure*

**Audit**(F:Vérification) A study bearing on a specific situation or problem within a federal institution or group of institutions.

## B

**Bilingual Capacity**(F:Capacité bilingue) Number of bilingual employees within a federal institution or unit.

**Bilingual Classification**(F:Classification bilingue) Designation under specific regulations of the Public Service Commission with respect to an employee's degree of command of their second official language. This is done through the *Second Language Evaluation* done by the Public Service Commission. There are three types: "C" representing the highest, "B" a middle level, and "A" the lowest. A classification is done for three categories: reading comprehension, written expression, and oral interaction. Also: *Level*

**Bilingual Status**(F:Statut bilingue) Status defining the linguistic nature or qualification of an employee in an office or subdivision of a federal institution, or of the federal institution as a whole.

## C

**CAB(F:DPV)** Acronym. "Complaints and Audits Branch"

**CAIF**(F:CAIF) The origin of a complaint made



against a federal institution and brought to the attention of OCOL. C- individual client, A- an anonymous complaint, I- a complaint from an association or other organization, F- a complaint made on the Commissioner's initiative. See: CIAF

**CB(F:DC)** Acronym. "Communications Branch"

**CEAC(F:CERP)** Acronym. "Complaints Evaluation and Allocation Centre"

**CIAF** [CEAC database code] Specifies the type of contact: C- Client Complaint, I- OCOL Initiative, A- Anonymous Complaint, F- Commissioner's Initiative

**Citation of Merit**(F:Mention d'honneur) See: *Commissioner's Merit List*

**CITY** [CEAC database code] a) Name of the city where the client lives; b) Name of the city where the infraction occurred.

**CLIENT (ACKNOW)** [CEAC database code] Date when the acknowledgement of receipt was sent to the client. (Day/Month/Year format)

**CLOSED** [CEAC database code] Date when the communications file was closed, following the approval of the director or of the regional representative. (Day/Month/Year format)

**CO(F:CC)** Acronym. "Commissioner's Office"

**COL(F:CLO)** Acronym. "Commissioner of Official Languages"

**COMMENTS** [CEAC database code] Comments concerning the progress of an investigation.

**Commissioner's Merit List**(F:Mentions d'honneur du Commissaire) A recognition of superior performance and achievement in four categories (Service to the Public, Language of Work, Equitable Participation, Program Management) by the Commissioner of Official Languages every year. Specifically, federal institutions are judged on the degree of success with which the individual elements of the OLA have been implemented and evidence of significant progress over a period of time (especially during the previous 12 months).

**Communication**(F:Communication) Any complaint or request for information, oral or written, that is brought to the attention of OCOL.

**Complaint**(F:Plainte) A complaint made, under the provisions of the OLA, against a federal institution. It may be transmitted to OCOL by any number of means. The receipt of a complaint causes a file to be opened. The making of a complaint does not in and of itself cause it to be considered an *admissible complaint*. See: ADPT, CAIF, *Admissibility*

**Complaint Not Made in Good Faith**(F:Plainte de mauvaise foi) See: *Frivolous/Vexatious*, etc.

**Corrective Measure**(F:Mesure corrective) a) An intervention from OCOL that is deemed appropriate to bring about a greater respect of a provision (or many provisions) of the OLA by a federal institution implicated in a complaint. b) Measure taken by an institution to solve a problem.

**Court Challenges Program**(F:Programme de contestation judiciaire) A federal program set up in 1978 to facilitate constitutional challenges to certain provincial and federal laws.

**Court Remedy**(F:Recours judiciaire) Subsequent to Part X of the OLA, it is the use of the Federal Court to resolve a complaint against a Federal institution by the OCOL on behalf of a complainant. It is normally a measure of last resort.

**CSB(F:DSG)** Acronym. "Corporate Services Branch"

**CSROB(F:DSCOR)** Acronym. "Commissioner's Secretariat and Regional Operations Branch"

## D

**DCOL(F:S-CLO)** Acronym. "Deputy Commissioner of Official Languages"

**Descriptive Brochure**(F:Brochure explicative) A flier or publication which describes the provisions of the OLA or the prescribed period in which to take judicial recourse with respect to a complaint falling under the provisions of the OLA.

**Desk Officer**(F:Portefeuilleiste) See: *Module Manager*

**Draft Version of a Report**(F:Ébauche de rapport) Preliminary version of report to be submitted by OCOL to a federal institution that is the subject of a complaint and to the complainant in conformity with the provisions of Section 60 of the OLA. This is done in order to provide both sides with an opportunity to respond before the closure of an investigation.

## **E**

**Enclosure**(F:Pièce annexée/include/jointe) The annexing to a complaints file copies of any letters, reports or brochures which support the contents of a letter or message from OCOL to the federal institution which is the subject of a complaint.

**END CODE** [CEAC database code] Code indicating reason for "END TYPE". (1- Withdrawn by client, 2- Trivial, 3- Frivolous/vexatious/in bad faith, 4- Further action unnecessary, 5- No infraction, 6- Non-jurisdictional) See also: **END TYPE**.

**END TYPE** [CEAC database code] If a complaint investigation was terminated, or the communication was referred to another agency for follow-up. (I - investigation interrupted or discontinued, T - communication referred elsewhere)

**Enhanced Investigation**(F:Enquête approfondie) A type of investigation that requires considerable time and energy because of the complexity and scope of the complaint. Such complaints involve interviews or spot checks and generally result in recommendations to the institution involved in a complaint. On average enhanced investigations last three to six months although some may take longer. It is an administrative consideration not meant to imply that complaints receiving such treatment are in any way more important than those that are handled through a *summary investigation*. See also: *Summary Investigation*

**Equitable Participation**(F:Participation équitable) Subsequent to Section 39 of the OLA, it is the commitment to equal access to positions within federal institutions without regard to an individual's first official language or ethnic origin. It is one of four general categories for which complaints can be received. It is also a category for which federal institutions can be considered for the

Commissioner's *Merit List*.

**Evidence**(F:Preuves) Elements of proof that prove or disprove that the subject of a complaint against and/or a particular situation within a federal institution constitutes a contravention of the OLA. Evidence form the essential part of *findings*. See: *Findings*

## **F**

**Federal Court of Canada**(F:Cour fédérale du Canada) Specifically the *Trial Division*. Referred to in Section 76 of the OLA, it is the body which is responsible for deciding complaints brought before it under provisions of the OLA.

**File Review**(F:Examen du dossier) An analysis of the contents of complaints file in order to ascertain whether or not all administrative, policy, procedural and legal requirements have been properly addressed.

**FILE REVIEWED** [CEAC database code] Date when the file was reviewed by a quality control analyst. (Day/Month/Year format)

**Federal Institution**(F:Institution fédérale) Any institution of the Parliament or Government of Canada as defined by Section 3 of the OLA.

**FILE NUMBER** [CEAC database code] File number of the complaint in the form 9999-YY-XXX. The first four digits represent a unique file number for the year, YY represents the year of the complaint, and XXX represents the institution code.

**FINAL CONTACT** [CEAC database code] Date when the final contact was made with the client or institution. (Day, Month, Year format)

**Findings**(F:Constatations) Data and information gathered pertaining to provisions of the OLA, complaints, requests for information, and audits. The findings, and their analysis, form the basis of all of the Commissioner's conclusions, recommendations, actions, positions, and reports. See: *Evidence*

**FIRST NAME** [CEAC database code] The client's first name, if known.



**FOCUS 1, 2, 3** [CEAC database code] Category assigned to resolved complaints for reference purposes. (1 - Oversight, 2 - Systemic problem, 3 - Other, 4 - Retained for annual report)

**FOLLOW-UP** [CEAC database code] Date on which a follow-up to a complaints file must be done.

**FOLLOW-UP COMPLETED** [CEAC database code] Date when a follow-up was completed. (Day, Month, Year format)

**Formal Investigation**(F:Enquête formelle) An official inquiry initiated by a *Notice of Intent*: 1) when a complaint cannot be satisfactorily resolved through informal means; 2) when an alleged infraction is judged to be of a particularly serious nature, requiring the attention of an institution's senior management.

**Frivolous/Vexatious/Not Made in Good Faith**(F:Futile/vexatoire/de mauvaise foi) Subsequent to Section 58(4)(b) of the OLA, a complaint in which one or more of the following apply: 1) on face value, the complaint has no obvious merit and is lacking in factual or legal validity; 2) the complainant is not concerned in resolving the complaint but wishes only to use OCOL to annoy or embarrass a federal institution; 3) the complainant is acting dishonestly by purposefully misleading OCOL with respect to the complaint (e.g. misrepresents facts, improper ulterior motive).

## G

**GOVERNOR** [CEAC database code] Date on which an investigation report was sent to the Governor-in-Council.

**GROUPING (REG)** [CEAC database code] Grouping code identifying the region or sector of an institution's operations.

## I

**ID** [CEAC database code] A client's identification number.

**INCIDENT** [CEAC database code] Date that the infraction occurred. (Day/Month/Year format)

**Informal Investigation**(F:Enquête informelle) An

inquiry conducted by a CAB or regional officer through informal contacts, in order to verify and document facts surrounding a complaint in order bring about the necessary corrective action within a reasonable time.

**INFR.TYPE** [CEAC database code] Code indicating the type of infraction.

**INFRACTION CODES** [CEAC database code] Code for the actual infraction. Not to be confused with the type code which indicates a category.

**INI.CODE** [CEAC database code] Numerical code identifying the reason that a complaint was rejected. (1- Withdrawn by client, 2- Trivial, 3- Frivolous/vexatious/in bad faith, 4- Further action unnecessary, 5- No infraction, 6- Non-jurisdictional)

**INI.TYPE** [CEAC database code] Category initially assigned to the communication from the client. (D - request for information, P - accepted complaint, R - rejected complaint)

**INITIAL CONTACT** [CEAC database code] Date that a client was first contacted by OCOL.

**INST-CODE** [CEAC database code] Code for the institution involved in the infraction.

**Institution Cited**(F:Organisme mis en cause) The federal institution that is the subject of a complaint and is the one specifically referred to in the *Notice of Intent*.

**Intake Officer**(F:Agent de réception) Any OCOL officer who, in the function of their duties, receives a communication. See also: *Communication*

**Investigating Officer**(F:Enquêteur) The officer delegated by the Commissioner of Official Languages to investigate an *admissible complaint* against or an audit of a federal institution. The officer is responsible for the specific file as well as any subsequent communication, interviews, etc. until such time as the investigation is completed or the file has been transferred to another officer.

**INVESTIGATING OFFICER** [CEAC database code] Name of the officer handling the communication of a complaint. In Ottawa, only the last name of the investigator is used, In the regional



offices, the regional office name is followed by the investigator's last name.

**Investigation**(F:Enquête) The process by which the Commissioner of Official Languages determines whether or not the particulars of a complaint deemed admissible are justified or without foundation. It is on the basis of an investigation (usually delegated by the Commissioner to an *investigating officer*) that the Commissioner will make any recommendation or ruling.

**Investigation Discontinued**(F:Enquête interrompue) An investigation that is discontinued when: 1) it becomes clear that there is no infraction of the OLA; 2) further investigation is unnecessary as it would achieve no practical benefit to the complainant nor to the public; or 3) the complaint is withdrawn by the client.

## I

**Jurisdictional Complaint**(F:Plainte relevant de notre compétence) A Complaint concerning a federal institution (as defined by Section 3 of the OLA) which falls within the purview of the OLA.

**Justified Complaint**(F:Plainte fondée) See: *Substantiated Complaint* Also: Founded Complaint (not recommended usage)

## L

**LANG.** [CEAC database code] Language involved in the infraction. (E - English, F - French)

**LANGUAGE** [CEAC database code] Client's assumed first official language. (E = English; F = French)

**Language (Official) of Preference**(F:Langue (officielle) préférée) The official language which a person claims to use more easily and they prefer for use in their work or in receiving services. Also: Principal or First Official Language.

**Language of Service**(F:Langue de service) Subsequent to Part IV of the OLA, it is the language to be used in the provision of services by a federal institution to the public in the client's official language of choice.

**Language of Supervision**(F:Langue de surveillance) A concept within the framework of *Language of Work* which deals with the language abilities of federal employees in supervisory positions. It involves the capacity of supervisors to give instruction and transmit information to subalterns in the latter's official language of preference.

**Language of Work**(F:Langue de travail) Subsequent to Part V of the OLA, it is the consideration which enables employees of federal institutions to use the official language of their choice in their work, notwithstanding the terms and conditions set out in the OLA.

**LAST NAME** [CEAC database code] The client's last name.

**Legal Opinion**(F:Avis juridique) Request made to Legal Services of OCOL in order to answer questions concerning the interpretation of the OLA by an investigator. The investigator is required to follow a specific procedure in order to obtain a legal opinion concerning a complaints file (e.g. the investigator must first discuss specifics of the problem involved then refer the matter to the Director General of the CAB before it is finally sent to legal services).

**LEGAL OPINION (Y/N)** [CEAC database code] Code which indicates whether a legal opinion was obtained from OCOL legal services.

**LEVEL** [CEAC database code] Code presently not in use.

**Linguistic Audit**(F:Vérification linguistique) An audit with respect to the use of official languages. In the context of OCOL this constitutes an *Audit*. Also: Official Languages Audit. See: *Audit*

**LOS**(F:LS) Acronym. "Language of Service"

**LOW**(F:LT) Acronym. "Language of Work"

**LTPX** [CEAC database code] Manner in which the complaint or request for information was communicated to OCOL. (L - by letter, P - in person, T - by telephone, X - other, e.g. OCOL initiative)

## M

**Merit List** (F: Mentions d'honneur) See: *Commissioner's Merit List*

**Module Manager** (F: Gérant de module) Designated CAB officer responsible for the coordination of information and operation of a module within CAB. The officer is also responsible for monitoring the overall situation (with respect to the OLA, etc.) of one or more federal institution and giving relevant reports to the Commissioner. (Each module consists of a designated list of federal institutions). It is not a supervisory position.

**MOST RECENT** [CEAC database code] Date when the most recent contact was made with the client or institution. (Day/Month/Year format)

**MSO** (F: BMS) Acronym. "Manitoba and Saskatchewan Office". Regional office of OCOL.

## N

**Non-jurisdictional Complaint** (F: Plainte hors compétence) A complaint concerning a provincial institution, municipal institution or private enterprise which is not covered by the OLA.

**Notice of Intent (to investigate)** (F: Préavis d'enquête) Subsequent to Section 59 of the OLA it is the physical notice given by the Commissioner of Official Languages to the deputy head or other administrative head of any federal institution concerned, of his intention to carry out an investigation following the receipt of a complaint or on his own initiative. It is the first step of any investigation and must be done before the actual investigation itself may begin. Also: Notice

**NOTICE OF INTENT** [CEAC database code] Date when the notice of intent to investigate a complaint was sent to the institution concerned in the complaint. (Day/Month/Year format)

**Notice of Intent of an Enhanced Investigation** (F: Préavis d'enquête approfondie) A special *Notice of Intent* that indicates as well that the nature of the investigation to be performed by OCOL will be that of an *Enhanced Investigation*.

## O

**OBLIGATION** (O/Y, N, ?) [CEAC database code] Obligation under the regulations to offer bilingual services according to the percentage of Anglophones or Francophones, the OLR, or the OLA.

**OCOL** (F: CoLO) Acronym. "Office of the Commissioner of Official Languages"

**OCOL Initiative** (F: Initiative du Commissariat) An investigation conducted as the result of a contravention of the OLA observed by the Commissioner of Official Languages or by an employee of OCOL. See also: CAIF

**Official Languages Act** (F: Loi sur les langues officielles) Law of the Government of Canada which oversees all matters with respect to the use of both French and English in federal institutions inside and outside of Canada. It is the legal basis for the Office of the Commissioner of Official Languages and lays out the general parameters of its operations with respect to the public, federal institutions, parliament and the judiciary.

**Official Languages Regulations** (F: Règlement en matière de langues officielles) Set of regulations passed 16 December, 1991 (*Canada Gazette*, Part II, Vol.126, No.1) issued by the Governor in Council on recommendation of Treasury Board and enacted by virtue of the OLA. They outline specifics of the manner in which communications with and services to the public are to be given in either official language. See also: OLA

**OL** (F: LO) Acronym. "Official Language"

**OLA** (F: LLO) Acronym. "Official Languages Act"

**OLR** (F: RLO) Acronym. "Official Languages Regulations"

**On-site Investigation** (F: Enquête sur place) A method used in either a *Summary Investigation* or an *Enhanced Investigation*. The *Policy Bulletin on Section 91*<sup>1</sup> outlines where an on-site investigation is normally indicated.

**OO** (F: BO) Acronym. "Ontario Office". Regional office of OCOL.

**Oversight**(F:Erreur de parcours) An isolated case where an infraction of the OLA has occurred as the result of an inadvertent error on the part of an employee of a federal institution.

## P

**Paragraph**(F:Alinéa) Title of a division within a Sub-section of a *Section* of a law or statute (or *Part* thereof) which has a number assigned to it (e.g. Section 23(2)(a)). It may contain a further sub-division such as a *Sub-paragraph*.

**Part (I,II,III,IV,...)**(F:Partie (I,II,III,IV,...)) Refers to division of the OLA with its own title or heading which contains one or more sections of the Act.

**PB**(F:DP) Acronym. "Policy Branch"

**PD Day** Abbreviation. "Professional Development Day"

**POSTAL CODE** [CEAC database code] Postal code for the client's street address' or mailing address.

**Precedents**(F:Précédents) Decisions and/or positions taken in the past concerning the results of studies or complaints which provide insight into current studies or complaints. b) The re-occurrence of specific cases, events and/or complaints with respect to a federal institution.

**Prescribed Period**(F:Échéance prescrite) Subsequent to Section 77 (2) of the OLA, it is the sixty day period during which an application for court remedy may be made with respect to a complaint or an unresolved problem with a federal institution.

**Professional Development Day**(F:Journée pédagogique) Information and/or training session held at regular intervals organized by and for Complaints and Audits Branch (CAB) employees as well as for regional employees who deal with complaints.

**Program Management**(F:Gestion du programme) In the spirit of the OLA, it is the putting in place of the necessary infrastructure and internal mechanisms to fully implement all aspects of the official languages program. It is one of four general categories for which complaints can be received. It

is also a category for which federal institutions can be considered for the Commissioner's *Merit List*.

**PROV.** [CEAC database code] Code for the province where the infraction occurred.

**PROV. ORG.** [CEAC database code] Code for the province where the client lives.

**PROVINCE** [CEAC database code] Name of the province where the client lives.

## Q

**QO**(F:BQ) Acronym. "Quebec Office". Regional office of OCOL.

**Quality Measurement Centre**(F:Centre de mesure de la qualité) A responsibility centre established within the Complaints and Audits Branch specifically assigned to measure and monitor trends within OCOL with respect to quality assurance.

## R

**REC. AT CEAC** [CEAC database code] Date when the communication from the client was received by CEAC (Day/Month/Year format)

**REC.OFFICE** [CEAC database code] Indicates the office of OCOL that received the complaint.

**REC.OFFICER** [CEAC database code] Name of the reception (intake) officer who received the complaint.

**Receivable** Gallicism. See: Admissibility

**RECEIVED COMM** [CEAC database code] Date on which the communication was received by the intake officer. (Day/Month/Year format) See: *Communication*

**Referral**(F:Renvoi) The act of referring a non-jurisdictional complaint or request for information to the appropriate authority for action or follow-up. Referrals are normally made with the permission of the client.

**REFERENCE** (Y/N) [CEAC database code] Reference to regulations emanating from the OLA. See also: "OLR"



**Request for Information**(F:Demande de renseignement) A query relating to the OLA, official languages policy, programs, rights and/or responsibilities (in general or with respect to federal/non-federal institutions).

**Result**(F:Résultat) An appropriate result following a complaint and made within a reasonable time delay. It may be anything from a simple resolution of a problem, a recommendation to court action.

**RESULT** [CEAC database code] Code indicating the result of a complaint investigation. (1 - Summary investigation, 2 - Enhanced investigation, 3 - Recommendations)

**RMB**(F:DGR) Acronym. "Resource Management Branch"

**ROB**(F:DOR) Acronym. "Regional Operations Branch" Short version of CSROB.

## S

**Section**(F:Article) Title of a division within a law or statute (or *Part* thereof) which has a number assigned to it (e.g. Section 23). It may contain further sub-divisions such as a *Subsection*, *Paragraph* or *Sub-paragraph*.

**SECTION** [CEAC database code] Section of the OLA being referred to.

**Service to the Public**(F:Service au public) Subsequent to Part IV of the OLA, it is the requirement by federal institutions to provide services to the public in either and/or both official languages.

**Significant-Demand Office**(F:Bureau à demande importante) An office of a federal institution which has been defined as being required to provide bilingual service by virtue of stipulations contained in the OLA and/or the OLR.

**SM**(F:HD) Acronym. "Senior Management"

**Statement**(F:Déposition) Information, explanations, interpretations of facts and/or events provided by an interviewee or correspondent to OCOL.

**Status of Investigation**(F:État de l'enquête) The

communication with a complainant describing any progress (or lack of progress) with respect to a specific complaints file. It is an intermediate step in an investigation.

**(SUBJECT)** [CEAC database code] Grouping code identifying the specific subject of a complaint against an institution.

**Sub-paragraph**(F:Sous-alinéa) Title of a division within a Paragraph of a *Sub-section* of a law or statute (or *Part* thereof) which has a number assigned to it (e.g. Section 23(2)(a)(1)). Note: The OLA does not have any sub-paragraphs. This entry pertains to Canadian legislation in general.

**Sub-section**(F:Paragraphe) Title of a division within a Section of a law or statute (or *Part* thereof) which has a number assigned to it (e.g. Section 23(2)). It may contain further sub-divisions such as a *Paragraph* or *Sub-paragraph*.

**Substantiated Complaint**(F:Plainte fondée) A complaint which is well founded in law, justified by interpretations of the OLA by the Commissioner (or his delegated representative) and, following an investigation by OCOL, considered to be a contravention of the OLA. Not to be confused with *Admissible Complaint*. Also: *Founded Complaint* (not recommended usage)

**Substantiated Report**(A:Rapport motivé) Subsequent to Section 62 (2) of the OLA, It is a report which is based on good grounds giving proof for the validity of the claim made by the report. It contains the subject matter, those findings that have a bearing, conclusions exuded and any recommendations supported by the findings and the conclusions of the report.

**Summary Investigation**(F:Enquête sommaire) A type of investigation that applies to complaint cases whose resolution is relatively simple. Generally they require simple straight forward procedures but may take up to three months to complete. They may involve an on-site investigation. See also: "Enhanced Investigation"

**Summary of Incident**(F:Résumé de l'incident) A brief description of a complainant's allegations against a specific federal institution.

**SUMMARY OF INCIDENT** [CEAC database code] Summary of the complainant's allegations.

**SUMMARY OF RESULT** [CEAC database code] Summary of the results of the investigation or of the information supplied.

**Systemic Problem**(F:Problème systémique) A situation involving an infraction of the OLA that goes beyond the responsibility of an individual employee and is the result of a deficiency in the management of the official languages program within the concerned federal institution.

## T

**TELEPHONE (H)** [CEAC database code] The client's telephone number at home.

**TELEPHONE (W)** [CEAC database code] The client's telephone number at work.

**TITLE** [CEAC database code] The abbreviated form of address for the client (e.g. Mr., Mrs., etc.). If an asterisk appears in front of the title this indicates that the individuals address is incomplete.

**TREASURY BOARD** [CEAC database code] Date on which an investigation report was sent to the Treasury Board president under Section 63 (1) of the OLA.

**Trivial Complaint**(F:Plainte sans importance) Subsequent to Section 58(4)(a), a complaint which concerns linguistic irregularities of little importance or consequence in terms of the public interest or that of the complainant.

## V

**Vexatious Complaint**(F:Plainte vexatoire) See: Frivolous/Vexatious, etc.

---

1. Produced by the Complaints and Audits Branch of OCOL, 16 November, 1990.

TYPE INITIAL [Code pour la base de données du CERP] Catégorie initiale attribuée à la communication: D- demande de renseignements, P- plainte acceptée, R- plainte rejetée.

TYPE FINAL [Code pour la base de données du CERP] Ce code indique, le cas échéant, que l'enquête est terminée ou que la communication est interrompue, T- Communication transmise.

V

Vérification(A:Audit) Etude portant sur une situation ou un problème particulier au sein d'une institution fédérale ou d'un groupe d'institutions.

Vérification linguistique(A:Linguistic Audit) Vérification de l'utilisation qui est faite des langues officielles. Dans le contexte du CoLo, il s'agit également d'une vérification. Aussi: vérification de la situation des langues officielles. Voir: vérification VILLE [Code pour la base de données du CERP] a) Nom de la ville où demeure le client; b) Nom de la ville où l'infraction a été commise.

1. E mis par la Direction des plaintes et vérifications du CoLo en date du 16 novembre 1990.

CoLo/DPV  
[JDF\DICTION2.COL\19940411.12:19]



recue au CERP. (Indication de l'entrée: jour/mois/année).

**Recevabilité**(A:Admissibility)Caractèred'uneplainte formulée de bonne foi, par opposition à une plainte fautive, vexatoire ou formulée de mauvaise foi (paragraphe 58(4) de la LLO), à une plainte à l'égard de laquelle aucune mesure n'est requise, qui ne porte pas sur une infraction ou qui échappe à la compétence du commissaire.

**Recours judiciaire**(A:Court Remedy) Recours, en vertu de la Partie X de la LLO, à la Cour fédérale en vue de régler une plainte formulée contre une institution fédérale par le COLO au nom d'un plaignant. Il s'agit habituellement d'une mesure de dernier ressort.

**RÉFÉRENCE** (O/N) [Code pour la base de données du CERP] Référence au règlement.

**Règlement sur les langues officielles**(A:Official Languages Regulations) Règlement adopté le 16 décembre 1991 (*Gazette du Canada*, partie II, vol. 126, n° 1), pris par le gouvernement en conseil sur la recommandation du Conseil du Trésor et édicté par la LLO. Le règlement précise la manière dont il faut communiquer avec le public et le servir dans les deux langues officielles. Voir: Loi sur les langues officielles

**Renvoi**(A:Referral) La transmission d'une plainte ou d'une demande de renseignements, qui ne relève pas de la compétence du Commissariat, à l'instance compétente pour qu'elle y donne suite; il faut normalement demander la permission du client pour ce faire.

**Résultat**(A:Result) Résultat approprié obtenu à la suite d'une plainte dans un délai raisonnable. Il peut s'agir de la simple résolution d'un problème, d'une recommandation ou de poursuites judiciaires.

**RÉSULTAT** [Code pour la base de données du CERP] Code de résultat d'une enquête relative à une plainte; 1- Enquête sommaire, 2- Enquête approfondie, 3- Recommandations.

**Résumé de l'incident**(A:Summary of Incident) Résumé des déclarations du plaignant au sujet d'une institution fédérale.

**RÉSUMÉ DE L'INCIDENT** [Code pour la base de

**RLO**(A:OLR) Acronyme. "Règlement sur les langues officielles"

## S

**S-COLO**(A:DCOL) Acronyme. "Sous-commissaire aux langues officielles"

**Service au public**(A:Service to the Public) Objet de la partie IV de la LLO, aux termes de laquelle les institutions fédérales sont tenues de servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles.

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS** [Code pour la base de données du CERP] Sommaire des résultats de l'enquête ou de l'information fournie.

**Sous-aligné**(A:Sub-paragraph) Subdivision numéro-tée d'un *alinéa* servant lui-même à subdiviser un paragraphe dans un article de loi (ou de *partie* de loi), p. ex., sous-aligné 23(2)(a)(i). Nota : La LLO ne contient pas de sous-alignés. Désignation applicable aux lois canadiennes en général.

**Statut bilingue**(A:Bilingual Status) Statut définissant la compétence linguistique d'un employé d'une institution fédérale, ou encore de l'institution elle-même.

**SUIVI** [Code pour la base de données du CERP] Date à laquelle un suivi devra être effectué.

**SUIVI COMPLET** [Code pour la base de données du CERP] Date à laquelle le suivi a été complété.(Indication de la date: jour/mois/année.) (SUIJET) [Code pour la base de données du CERP] (SUIJET) [Code pour la base de données du CERP] Code de groupement désignant le sujet précis de la plainte contre l'institution.

## T

**TELEPHONE** (D) [Code pour la base de données du CERP] Numéro de téléphone du client au domicile.

**TELEPHONE** (T) [Code pour la base de données du CERP] Numéro de téléphone du client au travail.

**TYPE D'INFR.** [Code pour la base de données du CERP] Code désignant le type d'infraction.

Loi sur les langues officielles.

**Plainte recevable** (A:Admissible Complaint) Plainte jugée recevable (non rejetée par le commissaire) et pouvant faire l'objet d'une enquête. Le fait qu'une plainte soit jugée recevable ne signifie pas qu'il s'agit d'une *plainte fondée*, ce qui ne peut être établi qu'au terme d'une enquête. Une plainte doit avoir été jugée recevable avant qu'un préavis d'enquête puisse être envoyé.

**Plainte relevant de notre compétence** (A:Jurisdictional complaint) Une plainte concernant une institution fédérale (au sens de l'article 3 de la Loi sur les langues officielles) visée par la Loi sur les langues officielles.

**Plainte sans importance** (A:Trivial complaint) Conformément à l'alinéa 58(4)a) de la Loi, une plainte peut être considérée sans importance si elle porte sur des irrégularités linguistiques de peu de conséquence pour l'intérêt public ou celui du plaignant.

**Plainte vexatoire** (A:Vexatious complaint) Voir: *Plainte futile/vexatoire/de mauvaise foi*.

**PLUS RÉCENTE** [Code pour la base de données du CERP] Date de la communication la plus récente avec le client ou l'institution. (Indication de la date: jour/mois/année).

**Portefeuilliste** (A:Desk Officer) Voir: *Gérant de module*.

**Préavis d'enquête** (A:Notice of Intent) Préavis que le commissaire aux langues officielles remet, en vertu de l'article 59 de la LLO, à l'administrateur général ou à tout autre responsable administratif d'une institution fédérale pour l'informer de son intention de faire enquête à la suite d'une plainte reçue ou de sa propre initiative. Le préavis constitue la première étape d'une enquête. Il doit avoir été donné avant que l'enquête proprement dite puisse débuter.

**Préavis d'enquête approfondie** (A:Notice of Intent of an Enhanced Investigation) *Préavis d'enquête spécial* indiquant que l'enquête à laquelle procédera le COLO est une *enquête approfondie*.

**PRÉAVIS D'ENQ.** [Code pour la base de données du CERP] Date d'envoi du préavis d'enquête à

l'institution. (Indication de la date: jour/mois/année).

**Précédents** (A:Precedents) a) Décisions ou positions prises dans le cadre d'études ou de plaintes et qui jettent un certain éclairage sur les études ou les plaintes en cours; b) Répétition de situations, de faits ou de plaintes concernant une institution fédérale.

**PRÉNOM** [Code pour la base de données du CERP] Prénom du client, s'il est connu.

**Preuves** (A:Evidence) Éléments permettant d'établir si les faits allégués dans une plainte formée contre une institution fédérale ou relativement à une situation qui y prévaudra contrevenant à la LLO. Les preuves forment l'essentiel des *constatations*. Voir: *Constatations*

**Problème systémique** (A:Systemic problem) Une situation impliquant une infraction à la Loi qui n'est pas attribuable à un seul individu et qui est le résultat d'une lacune dans la gestion du programme des langues officielles d'une institution fédérale.

**Programme de contestation judiciaire** (A:Court Challenges Program) Programme fédéral créé en 1978 pour faciliter la contestation de la constitutionnalité de certaines lois provinciales et fédérales.

**PROV** [Code pour la base de données du CERP] Code de la province où l'infraction a eu lieu.

**PROV. ORG.** [Code pour la base de données du CERP] Code de la province où demeure le client.

**PROVINCE** [Code pour la base de données du CERP] Nom de la province où demeure le client.

## R

**Rapport motivé** (A:Substantiated Report) Rapport visé au paragraphe 62(2) de la LLO et fondé sur des motifs raisonnables permettant d'établir la validité des déclarations du plaignant. Y sont présentes l'objet de la plainte, les constatations pertinentes, les conclusions qui en découlent, et les éventuelles recommandations faisant suite à ces constatations et conclusions.

**RÉC. AU CERP** [Code pour la base de données du CERP] Date à laquelle la communication a été



NO DOSSIER [Code pour la base de données du CERP] Numéro du dossier. La présentation de ce numéro est 9999-YY-XXX, décomposé comme suit: - 9999 correspond au numéro unique de dossier pour l'année; - YY correspond à l'année de la plainte; - XXX correspond au code de l'institution.

NOM (FAMILLE) [Code pour la base de données du CERP] Nom de famille du client. La première lettre doit être majuscule.

## O

OBLIGATION (O/Y, N, ?) [Code pour la base de données du CERP] Obligation en vertu du Règlement d'offrir des services bilingues selon le pourcentage de francophones et d'anglophones, et selon la LLO et le Règlement.

**Organisme mis en cause**(A:Institution Cited) Institution fédérale faisant l'objet d'une plainte qui est mentionnée nommément dans le *préavis d'enquête*.

## P

**Paragraphe**(A:Subsection) Subdivision numérotée d'un article de loi (ou d'une partie de loi), p. ex., paragraphe 23(2). Le paragraphe peut être subdivisé en *alinéas* et en *sous-alinéas*.

**Participation équitable**(A:Equitable Participation) Conformément à l'engagement pris à l'article 39 de la LLO par le gouvernement fédéral, on entend par participation équitable l'égalité d'accès aux postes des institutions fédérales, indépendamment de la première langue officielle de l'individu ou de son origine ethnique. La participation équitable est l'une des quatre catégories de plaintes, et la fédérale peut se voir décerner une *mention d'honneur du commissaire*.

**Partie (I,II,III,IV,...)**(A:Part (I,II,III,IV,...)) L'une ou l'autre des parties de la LLO coiffées d'un titre ou d'une rubrique propres et contenant un ou plusieurs articles.

**PD Day** Abréviation anglaise. Voir: *Journée pédagogique*

**Pièce annexée/jointe**(A:Enclature) Tout document (double de lettre, rapport, brochure, etc.) versé à un dossier et ayant servi à étayer une lettre

ou un message adressé par le COLO à une institution fédérale faisant l'objet d'une plainte.

**Plainte**(A:Complaint) Plainte formulée en vertu des dispositions de la LLO contre une institution fédérale. La plainte peut être transmise au COLO par différents moyens. Un dossier est ouvert pour toute plainte reçue. Le dépôt d'une plainte ne signifie pas en soi que celle-ci constitue une *plainte recevable*. Voir: ADPT, CAIF, *recevabilité*.

**Plainte acceptée**(A:Accepted complaint) Terme administratif (d'usage interne) utilisé une fois qu'une plainte a été jugée recevable. Voir aussi: *Plainte recevable*.

**Plainte anonyme**(A:Anonymous complaint) Une plainte déposée par une personne qui ne veut pas révéler son identité.

**Plainte fondée**(A:Substantiated complaint) Une plainte fondée en droit, justifiée par les inter-prétations de la Loi sur les langues officielles et par le Commissaire et qui, après une enquête menée par le Commissariat, est considérée comme une infraction à la Loi sur les langues officielles. Ne pas confondre avec *Plainte recevable*. Aussi: *Plainte justifiée* (usage non recommandé)

**Plainte futile/vexatoire/de mauvaise foi**(A:Fivious/vexatious/not made in good faith) Conformément à l'alinéa 58(4)b) de la Loi sur les langues officielles, une plainte peut être considérée futile, vexatoire ou ne pas avoir été faite de bonne foi si l'un ou plusieurs des critères suivants est applicable : 1) à première vue, la plainte n'est manifestement pas fondée et n'a aucune validité dans les faits, ni en droit; 2) ce qui intéresse le plaignant, ce n'est pas de régler sa plainte mais d'utiliser le Commissariat pour contrarier ou embarrasser une institution fédérale; 3) le plaignant agit malhonnêtement en trompant à dessein le Commissariat à propos de sa plainte (par ex., présentation inexacte des faits, motif secret inadmissible).

**Plainte de mauvaise foi**(A:Complaint not made in good faith) Voir: *Plainte futile, vexatoire, de mauvaise foi*.

**Plainte qui ne relève pas de notre compétence**(A:Non-jurisdictional complaint) Une plainte concernant une institution municipale ou provinciale ou une entreprise privée qui n'est pas visée par la



**LT0(A;OLA)** Acronyme. "Loi sur les langues officielles"

**LO(A;OL)** Acronyme. "Langue officielle"

**Loi sur les langues officielles**(A:Official Languages Act) Loi du Gouvernement du Canada régissant toutes les questions concernant l'utilisation du français et de l'anglais dans les institutions fédérales, au Canada et à l'étranger. Loi constitutive du Commissariat aux langues officielles, qui établit les paramètres généraux de ses activités auprès du public, des institutions fédérales, du Parlement et du système judiciaire.

**LPTX** [Code pour la base de données du CERP] Mode de communication de la plainte ou de la demande au COLO: L- par écrit, F- en personne, T- au téléphone, X- autre (p.ex. initiative du COLO).

**LS(A;LOS)** Acronyme. "Langue de service"

**LT(A;LOW)** Acronyme. "Langue de travail"

## M

**Mention d'honneur**(A:Citation of Merit) Voir: mentions d'honneur du commissaire

**Mentions d'honneur du commissaire**(A:Commissioners Merit List) Distinctions décernées chaque année par le commissaire aux langues officielles aux institutions fédérales dont la prestation et les réalisations se démarquent dans l'une des quatre catégories suivantes: service au public, langue de travail, participation équitable et gestion du programme. Les institutions sont jugées sur le succès avec lequel les divers aspects de la LLO ont été appliqués et sur les indices de progrès significatifs réalisés au cours d'une période donnée (surtout les douze derniers mois).

**Mesure corrective**(A:Corrective Measure) a) Intervention du COLO censée amener l'institution fédérale visée par une plainte à respecter davantage une ou plusieurs dispositions de la LLO. b) Mesure prise par une institution pour régler un problème.

## N

**NIVEAU** [Code pour la base de données du CERP] Champ inutilisé.

Toutte enquête menée par suite d'une contravention à la Loi notée soit par le Commissaire lui-même, soit par un employé du Commissariat. Voir aussi: **CAIF**.

**Institution fédérale**(A:Federal Institution) Institution du Parlement ou du Gouvernement du Canada au sens de l'article 3 de la LLO.

## I

**Journée pédagogique**(A:Professional Development Day) Journée où a lieu une séance d'information ou l'intention de ses employés et du personnel régional affecté aux plaintes.

## L

**LANG** [Code pour la base de données du CERP] Langue mise en cause dans l'infraction (A - Anglais, F- Français).

**Langue de service**(A:Language of Service) Objet de la Partie IV de la LLO, aux termes de laquelle les institutions fédérales doivent servir le public dans la langue officielle choisie par le client.

**Langue de surveillance**(A:Language of Supervision) Notion liée à celle de la *langue de travail* et renvoyant aux aptitudes linguistiques des fonctionnaires fédéraux occupant des postes de supervision. Elle désigne l'aptitude des superviseurs à donner des directives et à transmettre des renseignements aux employés subalternes dans la langue officielle de leur choix.

**Langue de travail**(A:Language of Work) Objet de la Partie V de la LLO, aux termes de laquelle les employés des institutions fédérales peuvent utiliser la langue officielle de leur choix au travail, compte tenu des autres dispositions de la LLO.

**Langue (officielle) préférée**(A:Language (Official) of Preference) Langue officielle dans laquelle une personne indiquée se sentir plus à l'aise et qu'elle préfère utiliser au travail ou lorsqu'elle reçoit des services. Aussi: *langue officielle principale ou première langue officielle*.

**LANGUE** [Code pour la base de données du CERP] Première langue officielle présumée du client (F- français, A- anglais).

enquête sur une *plainte recevable* visant une institution fédérale ou de procéder à une vérification linguistique. L'agent est responsable du dossier qui lui est confié ainsi que de toutes les communications, entrevues, et autres mesures connexes, jusqu'à ce que l'enquête soit terminée ou que le dossier soit confié à un autre agent.

**Équité administrative**(A:Administrative fairness) L'obligation légale que constitue l'équité administrative (ou procédurale) s'applique à toutes les instances publiques, y compris le Commissariat. En général, elle consiste à donner des préavis, divulguer l'information avant que des décisions soient prises, donner aux intéressés la possibilité de répondre aux alléguations et aux critiques et prendre des décisions éclairées de façon impartiale. Dans le cadre de l'instruction des plaintes, il existe trois situations où le Commissaire doit prendre des mesures particulières afin d'assurer l'équité sur le plan procédural : 1) lorsqu'il présente un rapport ou des recommandations susceptibles de nuire à un particulier ou à une institution; 2) lorsque le Commissaire exerce son droit de refuser d'instruire une plainte (voir l'article 26 de la Loi sur les langues officielles); 3) lorsque le Commissaire décide de ne pas appuyer les alléguations du plaignant et met fin à l'instruction.

**Erreur de parcours**(A:Oversight) Un cas isolé où il y a eu infraction à la Loi par inadvertance, suite à une erreur de la part d'un employé d'une institution fédérale.

**État de l'enquête**(A:Status of Investigation) Communication indiquant à l'auteur d'une plainte où en est le traitement du dossier. Étape intermédiaire dans le déroulement d'une enquête.

**Examen du dossier**(A:File Review) Analyse du contenu d'un dossier permettant de vérifier si toutes les exigences applicables (sur le plan de l'administration, de la politique, de la procédure et de la loi) sont respectées.

**EXAMEN DE DOSSIER** [Code pour la base de données du CERP] Date à laquelle le dossier a été examiné par un analyste du contrôle de la qualité. (Indication de la date: jour/mois/année.)

## F

**FERME** [Code pour la base de données du CERP]

Date de fermeture du dossier de communication, par suite de l'approbation du chef de division ou du représentant régional. (Indication de la date: jour/mois/année.)

**FOCUS 1, 2, 3** [Code pour la base de données du CERP] Catégorie attribuée aux plaintes résolues à des fins de référence: 1- Erreur de parcours, 2- Problème systémique, 3- Autre, 4- Conserver pour rapport annuel.

## G

**Gérant de module**(A:Module Manager) Agent de la DPV chargé de coordonner l'information et les activités au sein d'un module de la DPV. (Chaque module se voit désigner une liste d'institutions fédérales). Il ne s'agit pas d'un poste de supervision.

**Gestion du programme**(A:Program Management) Dans l'esprit de la LTO, la gestion du programme consiste à mettre en place l'infrastructure et les mécanismes internes nécessaires à l'entière application de tous les aspects du programme des langues officielles. La gestion du programme constitue l'une des quatre grandes catégories de plaintes, et l'une des catégories dans lesquelles une institution fédérale peut se voir décerner une *mention d'honneur du commissaire*.

**GOUVERNEUR** [Code pour la base de données du CERP] Date d'envoi d'un rapport d'enquête au gouverneur en conseil.

**GROUPE (RÉG)** [Code pour la base de données du CERP] Numéro de groupement désignant la région ou le secteur où une institution exerce son activité.

## H

**HD(A:SM)** Acronyme. "Haute direction"

## I

**ID** [Code pour la base de données du CERP] Numéro d'identification du client.

**INCIDENT** [Code pour la base de données du CERP] Date de l'infraction. (Indication de la date: jour/mois/année.)

**Initiative du Commissariat**(A:OCOL initiative)

concernant une institution en particulier (fédérale ou non fédérale).

**Déposition**(A:Statement) Renseignements, explications, interprétation de faits ou d'événements fournis de quelque'un au CoLo de vive voix ou par écrit.

DGR(A:RMB) Acronyme. "Direction de la gestion des ressources"

DOR(A:ROB) Acronyme. "Direction des opérations régionales" Abréviation de DSCOR.

DP(A:PB) Acronyme. "Direction des politiques"

DPV(A:CAB) Acronyme. "Direction des plaintes et vérifications"

DSCOR(A:CSROB) Acronyme. "Direction du secrétariat du commissaire et opérations régionales"

DSG(A:CSB) Acronyme. "Direction des services généraux"

## E

**Ebauche d'un rapport**(A:Draft Version of a Report) Version préliminaire d'un rapport du CoLo qui est remise à l'institution fédérale en cause ainsi qu'au plaignant, en application de l'article 60 de la LLO, afin de permettre aux deux parties d'y réagir avant la clôture de l'enquête.

**Échéance prescrite**(A:Prescribed Period) Période de 60 jours prévue au paragraphe 77(2) de la LLO pendant laquelle une demande de recours judiciaire peut être présentée relativement à une plainte ou à un problème non résolu mettant en cause une institution fédérale.

**Enquête**(A:Investigation) Ensemble des travaux permettant au commissaire de déterminer si une plainte jugée recevable est fondée ou non. Le commissaire s'appuie sur les résultats de l'enquête (qu'il confie habituellement à un *enquêteur*) pour formuler des recommandations ou rendre une décision.

**Enquête approfondie**(A:Enhanced Investigation) Enquête qui exige beaucoup de temps et de travail en raison de la complexité et de l'envergure de la plainte. Elle peut comporter des entrevues ou des vérifications ponctuelles et se solde habituellement par des recommandations à l'institution visée. Une

**Enquête interrompue**(A:Investigation discontinued) Une enquête dont l'instruction est interrompue si: (1) il devient clair qu'il n'y a pas eu infraction à la Loi (2) il est inutile de poursuivre l'instruction car elle ne présente aucun avantage pratique, ni pour le plaignant, ni pour le public ou (3) le client retire sa plainte.

**Enquête sur place**(A:On-site Investigation) Méthode utilisée pendant une *enquête approfondie* ou une *enquête sommaire*. Le *bulletin révisé sur l'article 91-1* traite des circonstances dans lesquelles il conviendrait de procéder à une enquête sur place.

ENQUÊTEUR [Code pour la base de données du CERP] Nom de l'agent chargé des communications relatives à une plainte. Au bureau d'Ottawa, seul le nom de famille est inscrit. Dans les bureaux régionaux, le nom du bureau est indiqué et suivi du nom de famille de l'enquêteur.

**Enquêteur**(A:Investigating Officer) Agent à qui le commissaire délègue la responsabilité de faire



CERP(A:CEAC) Acronyme. "Centre d'évaluation et de répartition des plaintes"

CIAF [Code pour la base de données du CERP] Précise le type de communication: C - Communication d'un client, I - Initiative du COLO, A - Communication anonyme, F - Initiative du commissaire.

**Classification bilingue(A:Bilingual Classification)** Classification, selon des règles précises de la Commission de la fonction publique, d'un employé en fonction de son niveau de maîtrise de la deuxième langue officielle. La Commission de la fonction publique procède pour ce faire à l'évaluation de la langue seconde. Trois cotés peuvent être attribués, soit les cotés «C» (niveau le fort), «B» (niveau intermédiaire) et «A» (niveau le plus faible). Une cote est attribuée dans chacune des catégories suivantes : compréhension de l'écrit, expression écrite, et interaction orale. Aussi: *niveau*.

CLIENT (ACC, REC) [Code pour la base de données du CERP] Date d'envoi au client d'un accusé de réception. (Indication de la date: jour/mois/année.)

COLO(A:COL) Acronyme. "Commissaire aux langues officielles"

CODE FINAL [Code pour la base de données du CERP] Code du motif à inscrire dans le champ TYPE FINAL: 1- Retirée par le client, 2- Sans importance, 3- Fuite/vextatoire/de mauvaise foi, 4- Inutile de poursuivre, 5- Absence d'infraction, 6- Hors compétence.

CODE INITIAL [Code pour la base de données du CERP] Code numérique du motif invoqué dans le rejet d'une plainte: 1- Retirée par le client, 2- Sans importance, 3- Fuite/vextatoire/de mauvaise foi, 4- Inutile de poursuivre, 5- Absence d'infraction, 6- Hors compétence.

CODE POSTAL [Code pour la base de données du CERP] Code postal du client.

CODES D'INFRA. [Code pour la base de données du CERP] Code de l'infraction proprement dite. À ne pas confondre avec le code désignant le type d'infraction.

COLO(A:OCOL) Acronyme. "Commissariat aux langues officielles"

COMM. FINALE [Code pour la base de données du CERP] Date de la dernière communication avec le client ou l'institution. (Indication de la date: jour/mois/année.)

COMMENTAIRES [Code pour la base de données du CERP] Commentaires concernant l'évolution de l'enquête.

Communication(A:Communication) Toute plainte ou demande de renseignements, orale ou écrite, qui est portée à l'attention du Commissariat.

COMMUNICATION INITIALE [Code pour la base de données du CERP] Date à laquelle le client a communiqué pour la première fois avec le COLO. COMMUNICATION RECUE [Code pour la base de données du CERP] Date à laquelle la communication a été reçue par l'agent de réception. (Indication de la date: jour/mois/année.)

CONSEIL DU TRÉSOR [Code pour la base de données du CERP] Date d'envoi d'un rapport d'enquête au président du Conseil du Trésor en vertu de l'article 63(1) de la Loi.

**Constations(A:Findings)** Données et renseignements rassemblés sur des dispositions de la LLO, sur une plainte, sur une demande de renseignements ou sur une vérification. Les constatations, l'analyse qui en est faite, sont à la base de toutes les conclusions, recommandations, interventions, positions et rapports du Commissaire. Voir: *preuves*.

**Cour fédérale du Canada(A:Federal Court of Canada)** Ou plus précisément la Section de première instance. Organisme qui, selon l'article 76 de la LLO, est chargé de régler les plaintes dont il est saisi en vertu de cette Loi.

## D

DC(A:CB) Acronyme. "Direction des communications"

**Demande de renseignements(A:Request for information)** Une requête portant sur la politique ou les programmes des langues officielles, les droits ou les responsabilités linguistiques en général ou

3

saisir le directeur général de la DPV avant de la soumettre aux Services juridiques).

**AVIS JURIDIQUE (O/N)** [Code pour la base de données du CERP] Indique si un avis juridique a été donné par le Service juridique du COLO.

**BA(A:AO)** Acronyme. "Bureau de l'Atlantique"  
**BACTY(A:ABNYO)** Acronyme. "Bureau de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon"  
**BMS(A:MSO)** Acronyme. "Bureau du Manitoba et de la Saskatchewan"  
**BO(A:OO)** Acronyme. "Bureau de l'Ontario"  
**BQ(A:QO)** Acronyme. "Bureau du Québec"

**Brochure explicative(A:Descriptive Brochure)** Feuillet ou publication portant sur les dispositions de la LLO ou sur l'échéance prescrite pour former un recours juridique relativement à une plainte déposée en vertu de la LLO.

**Bureau à demande importante(A:Significant Demand Office)** Bureau d'une institution fédérale réputé devoir offrir des services bilingues, en application de la LLO et de son Règlement.

**BUREAU REC.** [Code pour la base de données du CERP] Bureau du COLO ayant reçu la communication.

C

**CAIF(F:CAIF)** Voir: CIAF  
**Capacité bilingue(A:Bilingual Capacity)** Nombre d'employés bilingues d'un service ou d'une institution fédérale.

**CC(A:CO)** Acronyme. "Cabinet du commissaire"  
**Centre de mesure de la qualité(A:Quality Measurement Centre)** Un centre de responsabilité mis en place à la DPV précisément chargé d'effectuer la mesure et le monitoring des tendances au COLO en termes d'assurance de la qualité.

A

**Accusé de réception(A:Acknowledgment of Receipt)** Lettre envoyée à un client pour lui signifier que sa plainte est enregistrée et qu'un dossier a été ouvert. L'envoi d'un accusé de réception ne signifie pas que la plainte est jugée recevable.

**ADPT** [Code pour la base de données du CERP] Code permettant d'indiquer si le client est une association, un député, un parent ou une tierce personne.

**ADRESSE** [Code pour la base de données du CERP] Adresse civile ou postale du client.

**Agent de réception(A:Intake officer)** Tout agent du Commissariat qui, dans l'exercice de ses fonctions, reçoit une communication. Voir aussi: *Communication*.

**AGENT REC.** [Code pour la base de données du CERP] Nom de l'agent qui a enregistré (reçu) la plainte.

**Alinéa(A:Paragraph)** Subdivision numérotée d'un paragraphe servant lui-même à subdiviser un article d'une loi (ou d'une partie de celle-ci), p.ex., alinéa 23(2)(a). Il peut être subdivisé en sous-alinéas.

**APPELLATION** [Code pour la base de données du CERP] Formule d'appel du client (M., Mme, etc.). Si l'adresse du client est incomplète, il y a un astérisque en regard de l'appellation.

**Article(A:Section)** Subdivision numérotée d'une loi (ou d'une partie de loi), p.ex., article 23. Il peut se subdiviser en paragraphes, alinéas et sous-alinéas.

**ARTICLE** [Code pour la base de données du CERP] Article de la Loi sur les langues officielles.

**ASSOCIATION** [Code pour la base de données du CERP] Nom de l'association que le client représente à titre officiel.

**Avis juridique(A:Legal Opinion)** Avis donné par le Service juridique du COLO relativement à l'interprétation de la LLO, à la demande d'un enquêteur. Celui-ci doit suivre une certaine procédure pour obtenir un avis juridique relativement à une plainte (c'est-à-dire qu'il doit d'abord analyser en détail le problème, puis en

[Traduction] «Mes connaissances en lexicographie ne sont pas dépassées au point que j'oublie que les mots sont les filles de la Terre, et que les choses sont les fils du Ciel. La langue n'est que l'instrument de la science, et les mots ne sont que les signes des idées : j'aimerais toutefois que l'instrument soit moins enclin à tomber en désuétude, et que les signes soient permanents, tout comme les choses qu'ils représentent.»

Samuel Johnson

**Introduction** L'établissement d'un lexique pose toujours le problème des termes à retenir ou à mettre de côté, des notions à expliquer ou à laisser tomber. Il faut donc se demander quelle est la destination générale du document, qui en seront les utilisateurs et à quelles fins ceux-ci l'utiliseront. Un lexique doit bien sûr être facile à utiliser et remplir les objectifs fixés. Le présent lexique (ou dictionnaire, si vous préférez) vise à compléter, et non à remplacer, le glossaire intitulé «Le langage des programmes des langues officielles dans la Fonction publique du Canada» publié par la Commission de la Fonction publique. Il est principalement destiné à un usage interne et renferme des termes et des expressions en usage au sein du Commissariat aux langues officielles (CoLo); il est produit par la Direction des plaintes et des vérifications.

Pour décider des termes à retenir, nous sommes partis du principe de base qu'il fallait englober le maximum de termes. En effet, on n'ouvre pas un dictionnaire quand on connaît la définition d'un terme, mais bien quand on l'ignore. Le lexique comprend des acronymes et des codes informatiques. Cependant, les termes qui figurent déjà dans le glossaire de la CFP ont été omis à moins que le CoLo ne leur donne une définition différente. Les définitions ont été élaborées suivant le même principe, la limite étant dictée par le désir de rester simple et clair. Les termes et expressions pouvant être utilisés dans divers documents concernant les langues officielles qui ne figurent pas dans le présent lexique se trouvent dans le glossaire de la CFP. De plus, le lexique renferme quelques termes couramment utilisés incorrectement, mais ayant une forme acceptable; nous avons ainsi voulu améliorer la qualité des documents écrits et mieux faire comprendre les notions en cause. Nous en avons cependant limité le nombre au minimum.

Les rubriques sont suivies d'une définition et d'un équivalent anglais; le lexique constitue un instrument d'uniformisation des termes, expressions et codes informatiques (particulièrement en ce qui concerne la Direction des plaintes et des vérifications et la Direction des opérations régionales) en usage au sein du CoLo. Les rubriques comportent des renvois lorsqu'il y a lieu.

Le lexique devrait être utile aux nouveaux employés ou à ceux qui ont changé de poste, aux archivistes et aux chercheurs. C'est du moins ce que nous souhaitons sincèrement. Pour citer encore une fois Samuel Johnson: [Traduction] «Tout auteur peut espérer être félicité; quant au lexicographe, il ne peut qu'espérer ne pas être blâmé.»

**Présentation** Les termes et les expressions sont présentés par ordre alphabétique. Chaque rubrique proprement dite est suivie d'un équivalent anglais entre parenthèses, et d'une définition normalisée en fonction des exigences du CoLo. Tous les termes proprement dits sont en caractères gras italiques. Les acronymes sont en caractères gras non italiques (p.ex., COL).

Les rubriques en majuscules qui ne sont pas en caractères gras (p.ex., CLIENT) représentent des codes couramment utilisés pour la saisie des données au CoLo, notamment ceux qu'utilise le Centre d'évaluation et de répartition des plaintes. Les codes qui sont identiques à une rubrique proprement dite figurent à la suite de celle-ci. Ils n'ont pas d'équivalent anglais.

**Note concernant cette édition** Il s'agit de la première édition, achevée en avril 1994. Nous tenons à remercier de leur aide, de leur encouragement et de leurs observations précieuses les nombreuses personnes que nous avons consultées au cours de la préparation du lexique.





*Première édition, Mai 1994.*

La présente publication ne constitue pas une interprétation officielle de la Loi sur les langues officielles. A des fins formelles, vous êtes prié de consulter la Loi.

Lexique de termes et d'expressions en usage au C.O.L.O.  
Dans le domaine des plaintes et vérifications.

préparé par Jeffrey de Fourselier

Copyright © Ministère des Approvisionnement et Services Canada 1994  
(Commissariat aux langues officielles)

Imprimé au Canada

Cat. No. SF31-25/1994  
ISBN 0-662-60315-X





**LEXIQUE DE TERMES ET D'EXPRESSIONS  
EN USAGE AU COLO**

(Dans le domaine des plaintes et vérifications)

Jeffrey de Fowestier

Direction des plaintes et vérifications  
Commissariat aux langues officielles  
Ottawa, 1994



**LEXIQUE  
DE TERMES ET D'EXPRESSIONS  
EN USAGE AU COLO**

(Dans le domaine des plaintes et vérifications)

Jeffrey de Fourestier



COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES • OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Direction des plaintes et vérifications